

Media telematici ed Internet: più democrazia o nuove esclusioni?

SERGIO SETTI

Nel mondo occidentale, a partire dai primi anni Ottanta, lo straordinario sviluppo delle tecnologie elettroniche e la progressiva diffusione della rete telematica mondiale Internet hanno prodotto effetti rilevanti nelle abitudini e negli stili di vita di milioni di persone: la fruizione di beni e servizi materiali e culturali, le pratiche e l'organizzazione del lavoro, le modalità della comunicazione intersoggettiva, hanno subito rapide ed innovative trasformazioni paragonabili a quelle introdotte dalle grandi innovazioni tecnologiche del passato.

Chiaroscuro telematico

Ma gli effetti di questa *rivoluzione* tecnologica hanno investito anche la sfera pubblica e quella politica, quindi la democrazia. Se nel modello giuridico la democrazia è un insieme di procedure che consentono la partecipazione dei cittadini alle decisioni politiche e se queste scelte sono rese pubbliche nell'agorà elettronica, allora l'accesso all'informazione diventa un nuovo diritto di cittadinanza. Così gli abitanti delle *città invisibili* costituite dalle *comunità virtuali*, dai *gruppi di discussione*, dalle *reti civiche* possono rendere più efficaci le scelte di governo, più rapidi i controlli, più consapevoli gli elettori, più visibili le proposte ed i bisogni di minoranze sociali e culturali. Inoltre la possibilità di ottenere informazioni *on-line* sul monitoraggio ambientale o di accedere agli sportelli elettronici dedicati alla semplificazione amministrativa consente di migliorare il rapporto tra amministrazione e cittadini aumentando la consapevolezza civica di questi ultimi.

Di fronte alle nuove opportunità non è tuttavia irrilevante porsi alcuni interrogativi: chi controllerà in futuro le *autostrade elettroniche*, quali categorie sociali avranno a disposizione le risorse economiche ed intellettuali necessarie per fruire di queste nuove risorse? Si sta forse delineando un'altra forma di esclusione, una nuova povertà di informazione non meno grave di quella ma-

teriale? Lo scenario di un mondo diviso in due, tra *inclusi* ed *esclusi* dall'utilizzo dei nuovi media telematici, sta ridimensionando i facili entusiasmi riguardanti le trasformazioni in atto. Il riconoscimento del carattere *universale* dei servizi telematici, l'alfabetizzazione informatica, l'istituzione di *reti civiche* sono alcune delle iniziative da programmare per evitare l'affermarsi di una *apartheid* tecnologica che aumenterebbe il già profondo solco che divide ampi strati sociali della popolazione.

Modelli di comunicazione e democrazia

A partire dalla seconda metà del Novecento, nelle società avanzate, le relazioni sociali, i processi economici, la produzione e la diffusione della cultura sono investite da profondi cambiamenti dovuti allo sviluppo delle tecnologie della comunicazione. Secondo Marshall McLuhan¹ lo studio della comunicazione non può prescindere da una analisi delle tecnologie della comunicazione e dei loro effetti sul pensiero individuale, sulla cultura e sulla società. La radio, la televisione, il personal computer connesso via modem ad Internet fanno riferimento a due diversi modelli di funzionamento del processo comunicativo: quello verticale o unidirezionale e quello orizzontale o reticolare. Ogni processo comunicativo reticolare assume la forma del dialogo: in esso esistono molti mittenti e molti destinatari che possono scambiarsi di ruolo. Il *medium* che incarna questo tipo di interazione è la rete telematica Internet, almeno nella forma che essa ha avuto fino ad ora. Il quadretto familiare composto da genitori e figli seduti sul divano davanti al televisore evoca invece un modello di comunicazione verticale: l'unico mittente, la tv, produce il messaggio, i molti destinatari, i telespettatori, non possono fare altro che riceverlo e decodificarlo. In questo caso il dialogo, lo scambio comunicativo non sono possibili.

Si comprende così come i modelli di comunicazione abbiano a che fare con la democrazia informativa. A tutt'oggi la tecnologia della rete consente una continua interazione, un dialogo senza gerarchie, filtri o mediazioni. Il passaggio da una decisione di tipo piramidale ad una decisione in rete moltiplica dunque le possibilità di intervenire, valorizza i punti di vista personali favorendo la partecipazione democratica dei cittadini alla vita pubblica delle comunità. Il cittadino intervenendo nel *forum* civico *on-line* manifesta la propria opinione riguardo l'ampliamento della zona commerciale, il Comune ribadisce il suo punto di vista alla luce delle osservazioni espresse dal comitato di quartiere, i membri delle associazioni ambientaliste possono intervenire nel dibat-

¹ MARSHALL McLUHAN, *Gli strumenti del comunicare*, Il Saggiatore, Milano, 1995.

tito: si crea così un confronto, un dialogo aperto tra le parti. Certo, poi ci sarà un momento finale di sintesi e di decisione ma arricchito da questa *discussione* in rete.

Altre decisioni possono essere prese direttamente attraverso la struttura reticolare. Negli Stati Uniti le *policy*, le iniziative riguardanti le politiche sociali, vengono talvolta adottate mediante tecniche valutative che prevedono l'interazione a distanza tra molti esperti di uno specifico settore². Ai vari soggetti, istituzionali e non, connessi in rete, da un capo all'altro del Paese, vengono presentate una serie di variabili ed alcune opzioni. Ciascuno esprimerà le proprie osservazioni critiche e potrà formulare delle proposte alternative. La risultante dei giudizi espressi, frutto della comune interazione, costituirà la decisione. Certamente sono in atto delle resistenze rispetto a queste procedure. I detentori dei tradizionali poteri istituzionali non vogliono rinunciare alle loro posizioni di vertice nella scala decisionale. La tendenza è quella di attribuire ai giudizi emersi dalla discussione in rete un ruolo puramente consultivo. Potremo arrivare ad un cambiamento generalizzato nelle procedure decisionali mettendo la rete al posto della piramide?

Verso una apartheid tecnologica?

Abbiamo visto come nelle società avanzate l'informazione costituisca una importante risorsa per i singoli cittadini e per le organizzazioni sociali. La fruibilità dell'informazione diventa quindi una delle precondizioni del processo democratico. Poiché la circolazione delle informazioni fluisce attraverso le maglie della rete telematica, è su questa nuova frontiera che va riaffermato il diritto di cittadinanza. La presenza nella società di dislivelli di conoscenza, di reddito, di collocazione territoriale altera il sistema della comunicazione distorcendo l'intero processo democratico. Il rischio è quello di una nuova stratificazione sociale tra una piccola quota di *inclusi*, competenti con le nuove tecnologie telematiche e quindi inseriti nel circuito informativo, e gli *esclusi*, individui ancora lontani dall'accesso alle tecnologie di base, per i quali, prima delle porte delle autostrade dell'informazione, sembrerebbero aprirsi quelle di una contemporanea *technoapartheid*.

Lo scenario che vede le nuove tecnologie a disposizione di ristrette élites comporta un'esclusione non solo tra Nord e Sud del mondo ma anche tra generazioni e classi sociali dello stesso mondo occidentale. Come in passato c'era un processo di esclusione per cui chi non sapeva leggere e scrivere non poteva

² GIOVANNI BERTIN, *Decidere nel pubblico. Tecniche di decisione e valutazione nella gestione dei servizi pubblici*, Etas, Milano 1989.

votare, così oggi esiste il rischio che il nuovo *analfabetismo tecnologico* emargini ampie fasce di popolazione da processi sociali che diventano poi politicamente rilevanti. Se non si eviteranno questi rischi, la democrazia stessa sarà in discussione, visto che essa non può essere disgiunta da un ininterrotto processo di inclusione dei cittadini.

Nondimeno vanno trascurati gli interessi di mercato delle grandi aziende private la cui azione mira a dominare i servizi telematici. Oggi Internet è una struttura sostanzialmente anarchica, aperta e interattiva lungo le cui dorsali si sviluppano senza sosta nuove *comunità elettroniche* potenzialmente in grado di partecipare e di influire sulla vita amministrativa e politica. Ma che cosa succederà se in futuro qualche grande azienda introdurrà nuove tecnologie ed userà le proprie risorse finanziarie, le economie di scala e il potere politico per mandare in fallimento le aziende che danno collegamenti economici a Internet? Queste ipotesi non sono così inverosimili. È in corso infatti, negli Stati Uniti, il processo nel quale il gigante informatico Microsoft è accusato di abuso di posizione dominante. La società potrebbe essere costretta a scegliere tra smantellare il suo software di accesso ad Internet, e consentire l'utilizzo nel proprio sistema operativo Windows98 di software del gruppo concorrente Netscape. Bill Gates, sfidando l'amministrazione del presidente Clinton, ha dichiarato con ostentata sicurezza: "Il governo non ci piegherà"³. La prospettiva di una Rete velocissima e diffusa ovunque, in mano a pochi interessi commerciali, evoca inquietanti scenari orwelliani. Chiunque controllerà l'enorme flusso delle comunicazioni circolanti sulla Rete mondiale potrà consolidare il proprio potere assoggettando alle leggi di mercato milioni di utenti. Dal controllo delle informazioni a quello dei soggetti sociali il passo è breve. Il *Grande Fratello* è prossimo a venire?

Porte aperte

Lo scenario prospettato, quello di una Rete monopolizzata ed assoggettata agli interessi privati di un sola grande azienda, delinea un quadro in cui l'*universalità* di un *servizio* viene messa in discussione. L'accesso ad un servizio di telecomunicazioni, va invece considerato "un diritto fondamentale di tutti i cittadini, essenziale per la piena appartenenza alla collettività sociale, ed elemento costitutivo del diritto alla libertà d'espressione e di comunicazione. Tale diritto, come il servizio sanitario e l'istruzione, deve essere assicurato dal potere centrale con le risorse fiscali. In quest'ottica, l'obiettivo della fornitura del ser-

³ "La sfida di Mister Windows: il governo non ci piegherà", *La Repubblica*, 6 giugno 1998.

vizio universale prevale su considerazioni di pura efficienza economica”⁴.

Una regia pubblica è dunque necessaria. Il mercato, infatti, lasciato a se stesso, può tagliar fuori fasce di popolazione, gruppi sociali, aree territoriali, nelle quali non è conveniente far arrivare le tecnologie. È necessario quindi regolare il mercato affinché la fruibilità delle risorse sia diffusa rendendo il servizio telematico alla portata del maggior numero possibile di cittadini. La via da seguire è quella di intervenire con politiche tariffarie e con la localizzazione dei servizi promuovendo iniziative di alfabetizzazione informatica.

Così la *Rete aperta* non sarà soltanto un’utopia o un obiettivo lontano. Da qualche anno un centinaio di Comuni italiani ha istituito delle *reti civiche* che forniscono libero accesso ai servizi telematici. *Iperbole*, la rete civica di Bologna, nata nel 1995, consente a cittadini, ed associazioni l’accesso ad oltre 17 mila informazioni riguardanti l’ambito municipale e provinciale. Dal prossimo settembre il comune attiverà una serie di servizi *on-line* fruibili dai cittadini direttamente sul personal computer domestico o presso gli uffici comunali, le circoscrizioni ed i principali luoghi pubblici. Il *front office*, lo sportello della *rete civica*, è il servizio terminale all’utente presso il quale si ottengono gli *account* gratuiti alla rete civica ed a Internet, il software di collegamento, tutta la manualistica, informazioni dettagliate sul funzionamento del servizio, un aiuto tecnico assieme ad una alfabetizzazione di base. La struttura fornisce ai cittadini una serie di informazioni riguardanti l’organizzazione complessiva dell’amministrazione, le modalità per ottenere prestazioni scolastiche, sanitarie, certificazioni e documenti. Sarà garantito inoltre l’accesso agli atti amministrativi prodotti dal consiglio e dalla giunta comunale.

Questi nuovi spazi possono allargare la cerchia della partecipazione democratica, migliorare il rapporto cittadini-istituzioni e divenire luogo in cui i membri delle *comunità* si incontrano e rendono visibili i loro bisogni. Così la cittadinanza elettronica inizia a fare concretamente le sue prove. È solo l’inizio di un percorso da intraprendere; da qui può partire la sfida per porre le tecnologie telematiche al servizio della democrazia. ■

⁴ “Le service universel et la restructuration des tarifs dans les télécommunications” in Rapporto Ocse, Paris 1991, pag. 21.